



# HMobile

## Frequently Asked Questions

---

# Tabla de contenidos

<b>1. ¿Qué es HMobile?</b>	<b>2</b>
<b>2. ¿Intercambia información con el PMS?</b>	<b>2</b>
2.1. Oracle/Opera	2
2.2. Otros PMS	2
<b>3. ¿Es necesario conectar HMobile con la Centralita/PBX?</b>	<b>3</b>
3.1. Oracle/Opera	3
3.2. Otros PMS	4
<b>4. ¿Puedo aprovechar char pmslink para integrar el PMS con otros sistemas del hotel?</b>	<b>4</b>
<b>5. ¿Qué dispositivos móviles se pueden utilizar?</b>	<b>5</b>
<b>6. ¿Cómo es el proceso de despliegue de HMobile?</b>	<b>5</b>
<b>7. Quiero ponerlo en marcha - Principales detalles del proceso</b>	<b>6</b>
7.1. ¿Cómo hago el pedido?	6
7.2. ¿Qué es necesario para configurar la conexión de HMobile con el PMS?	6
7.2.1. ¿Es necesario algún PC adicional para la instalación?	6
7.2.2. Para la instalación char pmslink	7
7.2.3. Para conectar con Oracle/Opera	7
7.2.4. Para conectar con otros PMS	7
7.3. Datos técnicos necesarios para configurar conexión con la Centralita/PBX	8
7.3.1. Sólo si se desea que los cambios de estado de limpieza desde marcaciones en las habitaciones se reflejen en HMobile Staff*	8
7.3.2. Sólo si se desea envío de tarificación a PMS	8
<b>8. ¿Si tengo alguna duda o inconveniente mientras trabajo con la herramienta?</b>	<b>8</b>

# 1. ¿Qué es HMobile?

Web: <https://www.hmobile.es/>

Presentación comercial: <https://www.hmobile.es/descargas/HMobile-Presenta-Staff.pdf>

Vídeos: <https://www.hmobile.es/recursos/videos-explicativos-services/>

## 2. ¿Intercambia información con el PMS?

HMobile utiliza el sistema char pmslink ( <https://charpmslink.com/> ) para permitir el intercambio de información con el PMS.

La información que se intercambia entre HMobile y el PMS es la siguiente:

### 2.1. Oracle/Opera

Mediante el Interface Opera-Char:

- HMobile recibe los eventos de ocupación (checkin, checkout, room moves y updates) generados en Opera.
- HMobile envía a Opera cambios de estado de limpieza y cargos de minibar realizados en HMobile Room Status y Minibar.

Mediante el Interface Opera-Char RS-OUT (TWI):

- HMobile recibe los cambios de estado de limpieza, Out of service y Out Of Order realizados en Opera

### 2.2. Otros PMS

Existen distintos niveles de integración con los diferentes PMS que existen en el mercado. Como norma general la integración básica con estos PMS permite que:

- HMobile reciba eventos de ocupación (check-in, check-out, room move y updates) del PMS con la información de fechas de entrada y salida, nombre del huésped, etc.
- HMobile envíe al PMS cambios de estado de limpieza realizados en HMobile Room Status.

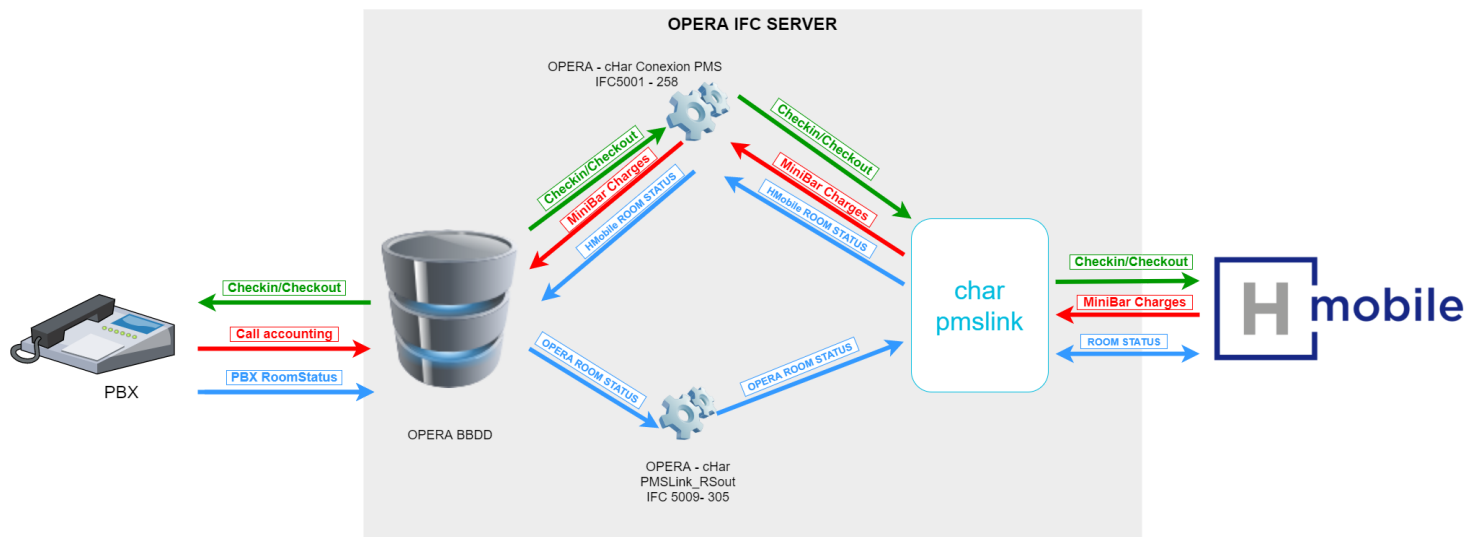
Consulta con [sales@hmobile.es](mailto:sales@hmobile.es) las opciones que existen con el tuyo. (Envío de cargos de minibar, envío bidireccional de estados de limpieza, bloqueos de habitación...)

### 3. ¿Es necesario conectar HMobile con la Centralita/PBX?

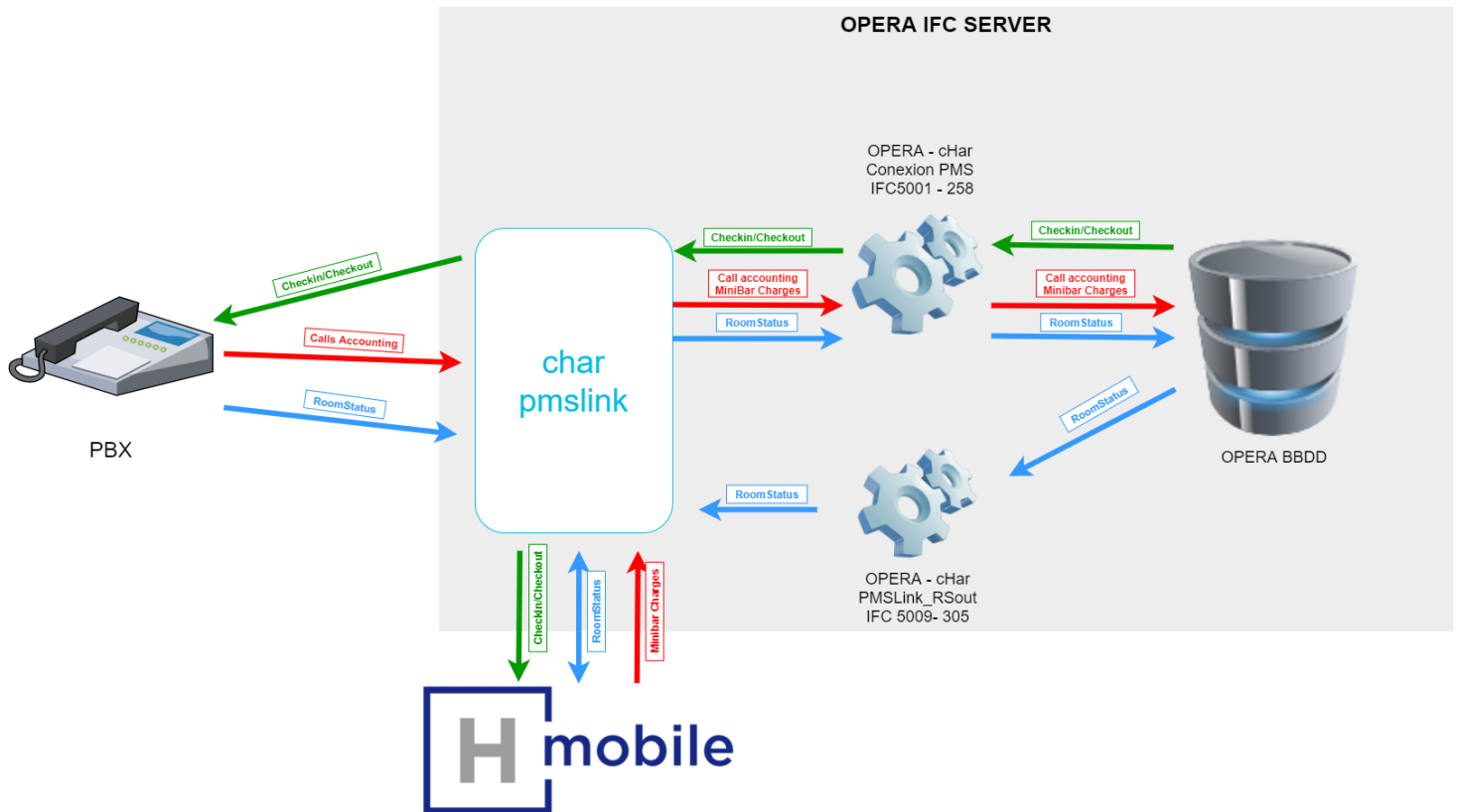
- Si las camareras de pisos no van a usar HMobile en sus móviles, pueden informar de la finalización de la limpieza de la habitación mediante marcaciones desde el teléfono fijo de la habitación. Ver vídeo explicativo en <https://youtu.be/W9THRI8074I> (2mins)
- Para ello, es necesario que las marcaciones realizadas sean enviadas desde la Centralita/PBX hasta HMobile.
- Dependiendo del PMS del hotel, esto se puede conseguir de diferente manera.

#### 3.1. Oracle/Opera

- Si el hotel ya tiene conectado PBX con OPERA de forma que Opera ya esté recibiendo las marcaciones de limpieza desde los teléfonos de habitación:
  - No es necesario modificar dicha integración. Las marcaciones de estado de limpieza que lleguen de PBX a Opera, serán enviadas por Opera a HMobile a través del interfaz Opera-Char RS-OUT (TWI).



- Si el hotel no tiene conectada la PBX con Opera:
  - Pueden conectar la PBX con HMobile y Opera utilizando char PMSLink. Con esa conexión, y dependiendo del modelo de PBX, además de obtener los estados de limpieza marcados, Opera y la PBX podrían intercambiar información adicional como tarificación de llamadas realizadas, programación de despertadores, etc.



### 3.2. Otros PMS

- Es necesario instalar char pmslink entre la PBX y el PMS para que HMobile pueda recibir las marcaciones de estados de limpieza. Dependiendo del modelo de PBX, además de obtener los estados de limpieza marcados, su PMS y la PBX podrán intercambiar información adicional como tarificación de llamadas realizadas, programación de despertadores, etc.

## 4. ¿Puedo aprovechar char pmslink para integrar el PMS con otros sistemas del hotel?

Es posible utilizar char PMSlink ( <https://charpmslink.com/> ) para integrar el PMS con otros sistemas del hotel, por ejemplo:

- Centralita/PBX:
  - Tarificación de llamadas de teléfono
  - Gestión de despertadores
  - Marcación de estados de limpieza
- Sistemas HOTSPOT/WIFI
- Sistemas de TV
- Sistemas de VOZ/MULTIMEDIA

- Sistemas de CIERRE DE PUERTAS
- Sistemas de AUTOMATIZACIÓN /EFICIENCIA ENERGÉTICA
- Sistemas de QUIOSCO
- Sistemas de AIRE ACONDICIONADO

## 5. ¿Qué dispositivos móviles se pueden utilizar?

- HMobile podrá utilizarse con todas sus funcionalidades en la gran mayoría de dispositivos Android que se encuentren en estos momentos en el mercado. Si existe alguna duda con algún terminal en concreto nuestro equipo de operaciones (operaciones@hmobile.es) le podrá orientar.
- HMobile también es funcional en terminales iPhone con la restricción de que en ese caso no existe una aplicación instalable sino que el uso será vía webapp con ciertas funcionalidades limitadas.
- Estos terminales deberán tener acceso libre a internet o bien a la dirección <https://staff.hmobile.es> y en el caso de Android además a la dirección <https://staffsvc.hmobile.es>

## 6. ¿Cómo es el proceso de despliegue de HMobile?

Resumen de los principales pasos a realizar:

Acción	Responsables
Cerrar oferta y pedido	Hotel - HMobile
Adquirir dispositivos móviles	Hotel
Solicitud de interfaces a PMS (y PBX si es necesario) (detalles en el punto 7.2)	Hotel
Configuración de interfaces PMS - HMobile (y PBX si aplica)	Hotel - PMS - HMobile
Activación de HMobile para el hotel y envío de instrucciones de acceso y primeros pasos a	HMobile

Champions* del hotel	
Configuración de usuarios y permisos	Hotel
Cerrar de fechas de formación (si contratada) y paso a Live	Hotel - HMobile
Revisión de configuraciones y formación a personal del hotel (si contratada formación)	HMobile - Hotel
Paso a Live y seguimiento primeros días	HMobile - Hotel

\*Llamamos Champion al usuario que administrará la aplicación y que será la referencia de HMobile con el hotel.

## 7. Quiero ponerlo en marcha - Principales detalles del proceso

### 7.1. ¿Cómo hago el pedido?

1. Hotel solicita oferta comercial de Hmobile indicando módulos deseados, número de habitaciones y tipo de formación deseada.
2. HMobile envía oferta y contrato
3. Hotel devuelve firmada la oferta y contrato

### 7.2. ¿Qué es necesario para configurar la conexión de HMobile con el PMS?

#### 7.2.1. ¿Es necesario algún PC adicional para la instalación?

HMobile es una aplicación en la nube por lo que no es necesario ningún tipo de hardware para utilizarlo.

Sin embargo, será necesario instalar el software char pmslink en la computadora de un hotel para compartir datos entre HMobile y el PMS. En cualquier caso, esta instalación se puede realizar en un ordenador que ya esté en uso en el hotel.

#### 7.2.2. Para la instalación char pmslink

- a. PC Windows 7 o superior, 2 GB RAM mín, 20 GB espacio HD libre

b. Acceso remoto desatendido para instalación y mantenimiento herramienta por parte de técnicos de char.

c. Conectividad desde el equipo a:

- PBX (si es necesario, ver puntos más abajo)
- PMS
- Servicios hmobile ([staff.hmobile.es](http://staff.hmobile.es))

### 7.2.3. Para conectar con Oracle/Opera

Necesitaremos que nos proporciones la siguiente información:

- Datos de conexión a PC Windows donde se instalará PMSLink
- Confirmación de activación de interfaz con char PMSLink ( **IFC PBX: Certified Interface name: cHar Conexión PMS part number:5001-258 IO-5001-258 TMS I/F**) para que HMobile pueda:
  - Recibir los eventos de ocupación (checkin, checkout, etc) generados en Opera.
  - Enviar a Opera cambios de estado de limpieza y cargos de minibar realizados en HMobile.
- Confirmación de activación de Two Way Interface con char PMSLink (**RSOUT MSC I/F - Char PMSLink\_RSout Part no: 5009-305**) para que HMobile pueda:
  - Recibir los cambios de estado de limpieza y Out of service y Out Of Order realizados en Opera .
- Lista de habitaciones y plantas configuradas en el PMS
- Lista de estados de limpieza configurados en el PMS
- Lista de Artículos de minibar (En el caso de que su hotel disponga del mismo)

### 7.2.4. Para conectar con otros PMS

Necesitaremos que nos proporciones la siguiente información:

- Confirmación de la activación en el PMS del Interfaz a utilizar para conectar con char pmslink.
- Datos de conexión al equipo del hotel en el que instalar char pmslink.
- Lista de habitaciones y plantas configuradas en el PMS
- Lista de estados de limpieza Configurados en PMS
- Lista de Artículos de minibar (En el caso de que su hotel disponga del mismo y que el PMS permita esta funcionalidad)



## 7.3. Datos técnicos necesarios para configurar conexión con la Centralita/PBX

Necesitaremos que nos proporciones la siguiente información.

### 7.3.1. Sólo si se desea que los cambios de estado de limpieza desde marcaciones en las habitaciones se reflejen en HMobile Staff\*

- Modelo de PBX.
- Datos de conexión remota desatendida con la PBX
- Relación códigos RoomStatus configurados en PBX
- Plan de numeración de habitaciones y extensiones
- Confirmación de la activación de las funciones avanzadas de notificación de Room Status en PBX.

**\* Este punto no es necesario en instalaciones con Oracle/Opera que ya tengan conexión directa entre PBX <--> Opera.**

### 7.3.2. Sólo si se desea envío de tarificación a PMS

- Modelo de PBX.
- Datos de conexión remota desatendida con la PBX
- Plan de numeración de habitaciones y extensiones
- Tarificación deseada.

## 8. ¿Si tengo alguna duda o inconveniente mientras trabajo con la herramienta?

- HMobile tiene un compromiso de soporte con sus clientes.
- Pueden reportar las dudas e incidencias a través del correo electrónico [helpdesk.staff@hmobile.es](mailto:helpdesk.staff@hmobile.es)
- Pueden consultarse videos explicativos y manuales en <https://www.hmobile.es/recursos/videos-explicativos-services/>